



Tissons la toile

Modèle de coordination de proximité
pour lutter contre l'isolement
social des seniors.

Éditeur

Plateforme du réseau seniors Genève

Avenue Industrielle 12

CH - 1227 Carouge

T +41 79 890 96 31

info@plateformeseniors.ch

Rédaction

Plateforme du réseau seniors Genève

Mandat de recherche

Haute école de santé Genève et Haute école de travail social Genève

Conception graphique

Mostra Sàrl

www.mostra-design.com

Règle de citation et de reproduction

Tissons la toile. Modèle de coordination de proximité pour lutter contre l'isolement social des seniors, mars 2024

Table des matières

Avant-propos_____ **5**

Contexte_____ **6**

Démarche
du projet_____ **8**

Perspectives_____ **12**

Partenaires_____ **14**



Avant-propos

Dans le contexte de vieillissement de la population et dans la perspective du maintien à domicile le plus longtemps possible, le risque d'isolement social des seniors devient un enjeu sociétal important. Pour prévenir ce risque, il faut avant tout agir sur le lien social: le tisser, le renforcer et le maintenir pour faire société, en impliquant dans la proximité l'ensemble des actrices et des acteurs concerné-e-s. La Plateforme du réseau seniors Genève et sa Commission Isolement se penchent depuis plus d'une décennie sur la nécessité de se coordonner et de travailler ensemble, en partant du principe irréductible que les personnes âgées sont des actrices sociales à part entière.

Le projet présenté ici émane d'un travail de longue haleine au sein de la Plateforme. Sa plus-value réside dans le partenariat interdisciplinaire et interinstitutionnel et le mandat conjoint donné à deux HES-SO genevoises (santé et travail social). Sa force se trouve dans la création d'un dispositif de coordination de proximité qui intègre, aux côtés des professionnel-le-s, les actrices et acteurs informel-le-s qui détiennent une part essentielle de l'expertise de proximité (les commerces, le voisinage, etc.). Finalement, son originalité se traduit par le fait qu'il n'existait jusqu'à présent aucun modèle de coordination portant spécifiquement sur la prévention et la lutte contre l'isolement social. Le projet présente un modèle adaptable en fonction des réalités du terrain, qui vient en complémentarité avec d'autres démarches de coordination genevoises, comme le dispositif COGERIA, les plans canicule ou le projet « Vieillissement en santé ».

Nous saluons le travail remarquable de l'équipe interdisciplinaire qui a mené à bien ce projet ambitieux: Frédérique Debbiche, maître d'enseignement HEdS Genève; Ulrike Armbruster-Elatifi, maître d'enseignement HETS Genève; Elisabeth Schobinger, assistante HEdS; Dara Kalbermatter, assistante HETS et Séréna Spanu, collaboratrice scientifique HEdS. La Commission Isolement de la Plateforme a toute notre reconnaissance pour son travail pionnier et pour le portage de ce projet auquel les membres ont apporté leur riche expertise et leur esprit critique.

La Plateforme remercie la Ville de Genève pour l'engagement de ses équipes, plus particulièrement l'Antenne sociale de proximité de Champel-Eaux-Vives, mais aussi pour sa confiance et son soutien financier. Nous sommes également très reconnaissants pour leur appui financier au Secteur prévention et promotion de la santé du Département de la santé et des mobilités et à la commune de Chêne-Bourg.

Finalement, ce projet n'aurait pas pu voir le jour sans l'expertise et la disponibilité des actrices et acteurs œuvrant sur le quartier de Champel. La Plateforme les remercie chaleureusement pour leur participation et pour leur précieux travail quotidien dans la proximité.

Nous sommes fiers de vous présenter ce travail qui ouvre des perspectives intéressantes et prometteuses pour les communes genevoises, dans une perspective de longue vie basée sur le lien, sur la collaboration et sur l'engagement.

Dominique Roulin
Présidente

Contexte

La Plateforme du réseau seniors Genève

Créée en 2005 par une douzaine d'associations genevoises travaillant avec et pour les seniors, la Plateforme du réseau seniors Genève rassemble aujourd'hui plus de 85 associations et organismes publics. Ce réseau est actif dans les différents domaines qui impliquent les personnes âgées à Genève, comme l'accompagnement social, la participation sociale, les soins, les lieux d'accueil et de vie, les loisirs ou encore la défense d'intérêts. Des associations œuvrant dans un domaine spécifique (LGBTQ, seniors issu-e-s de la migration, seniors en situation de handicap ou avec déficience intellectuelle, etc.) ont progressivement rejoint la Plateforme pour participer aux réflexions sur le vieillissement et ses enjeux. Les institutions publiques concernées par le vieillissement participent aussi activement au réseau : les services sociaux communaux, des services cantonaux comme la police de proximité, mais aussi les Hautes écoles de travail social et de santé de Genève, l'imad, l'Hospice général, le service social des HUG.

La mission principale de la Plateforme est de sensibiliser à la fois aux défis du vieillissement et aux potentialités qu'offre la vieillesse, de valoriser et de soutenir le travail de terrain en mettant en lien le monde associatif et institutionnel. Elle joue un important rôle de veille auprès des autorités communales et cantonales en lien avec les politiques publiques et les actions qui concernent directement les seniors et plus généralement l'ensemble de la population genevoise, dans une société solidaire de tous les âges. Par sa place unique dans le réseau, la Plateforme se trouve au croisement d'un grand flux d'informations sur les enjeux et les actions en lien avec les seniors à Genève, ce qui lui confère une vision globale unique dans le canton. Cela permet notamment la création de commissions ad-hoc, mandatées par les Membres de la Plateforme, pour faire émerger les besoins, inventorier les actions et les prestations et émettre des recommandations d'action autour d'une problématique identifiée par le terrain.

Le travail pionnier sur l'isolement social des seniors

L'isolement social des seniors est aujourd'hui largement reconnu comme étant un risque majeur pour la santé et pour la cohésion sociale, un défi sanitaire et sociétal autant qu'un enjeu de politique publique. Bien avant cette reconnaissance générale, le réseau de la Plateforme a identifié et commencé à travailler sur cette problématique.

En 2012 déjà, un premier mandat est donné à un groupe de travail interne pour dresser l'inventaire des actions existantes à Genève autour de la lutte contre l'isolement social des seniors. Ce groupe de travail interdisciplinaire, regroupant des associations, des institutions sociales et du maintien à domicile, ainsi que des services sociaux communaux, publie son premier rapport en début d'année 2014 : **Inventaire sur la question de l'isolement des personnes âgées à Genève**. Ce rapport pose trois jalons importants pour la suite de la réflexion sur l'isolement social à Genève.

Tout d'abord, il clarifie la différence entre le sentiment de solitude, subjectif et personnel, et l'isolement social comme fait objectif. Ce dernier peut se mesurer en fonction du nombre de contacts sociaux qu'une personne entretient sur une période donnée : en fonction de son réseau familial, amical, de voisinage, professionnel, etc. Lorsque ces réseaux s'amenuisent, notamment après la retraite et avec l'avancement en âge, le risque d'isolement peut apparaître et mettre en péril le bien-être social, physique voire mental de la personne.

Ensuite, l'inventaire identifie quatre grands types de prestations en lien avec l'isolement social à Genève : la promotion de la santé et la prévention de l'isolement, sa détection, l'intervention individuelle et l'intervention collective pour combattre l'isolement. Ces prestations se trouvent à différents niveaux d'action, tous nécessaires et complémentaires.

Finalement, l'inventaire tire une conclusion sans appel: alors que Genève offre une riche palette d'actions et de prestations, il existe un manque important de coordination entre les différents acteurs et domaines concernés, ne permettant pas de lutter efficacement contre l'isolement social des seniors.

A partir de ce constat, la Plateforme donne un deuxième mandat au groupe de travail, devenu Commission Isolement, pour réfléchir à des modalités concrètes de coordination. Une journée de réflexion s'organise en novembre 2015 et réunit plus de 180 participant·e·s issu·e·s de tous les domaines concernés. Plusieurs centaines de propositions sont répertoriées, analysées et groupées pour donner lieu au deuxième rapport de la Commission publié en septembre 2017: **Tisser la toile. L'enjeu essentiel de la coordination des acteurs face à la problématique de l'isolement social chez les personnes âgées**. Le rapport dresse une douzaine de pistes d'action pour répondre aux principaux défis de la coordination et permettre aux actrices et acteurs de travailler autour d'une problématique transversale. Parmi ces pistes, l'on peut mentionner: se donner le droit de travailler ensemble; identifier et rassembler les personnes ressources; agir ensemble dans la proximité; mettre en commun la connaissance des ressources de proximité; multiplier les canaux de communication. L'accueil de ce travail est particulièrement positif à Genève. L'accord est unanime sur l'importance de la coordination et son manque relatif à l'heure actuelle autour d'enjeux sociétaux incontournables tels que les risques accrus d'isolement des populations fragiles ou vulnérables.

Afin de mettre à l'épreuve ces pistes d'action, la Plateforme démarre un troisième et dernier mandat. Fin 2021, elle mandate la Haute école de travail social et la Haute école de santé de Genève pour mener une recherche-action sur le territoire genevois, en partenariat avec la Commission Isolement. Le but de la recherche est d'expérimenter, sur un quartier de la Ville de Genève, des modalités de coordination de proximité pour lutter contre l'isolement social. Le projet se déroule en 2022 et 2023 et donne lieu au rapport actuel, Tissons la toile, qui marque le passage de la théorie à la pratique.

L'originalité de cette démarche réside dans l'expertise interprofessionnelle et interdisciplinaire des membres de la Commission Isolement, la méthodologie proposée qui a pour fondement la démarche participative et citoyenne, ainsi que le partenariat avec deux HES-SO dans une logique d'articulation santé-social sur un travail de terrain en lien avec le vieillissement à Genève.

L'isolement social comme enjeu de proximité

Le projet actuel s'inscrit dans un contexte genevois particulièrement propice. En effet, la lutte contre l'isolement social ne peut être menée et dupliquée qu'à une échelle locale, voire très locale. Il peut s'agir d'un quartier ou d'une petite commune, où les actrices et les acteurs de proximité peuvent s'identifier, tisser des partenariats et des liens de confiance durables et finalement se coordonner. La proximité est donc la dimension-clé pour mener un travail de coordination auprès du public vivant à domicile.

Par conséquent, l'échelon communal est le niveau idéal pour pouvoir agir et construire des projets dans la proximité. La commune est experte de son territoire, elle connaît ses habitant·e·s et les accompagne dans toutes les étapes de la vie. Cette expertise communale se traduit aujourd'hui explicitement dans la politique en faveur des personnes âgées à Genève, inscrite dans la **Loi sur la répartition des tâches entre les communes et le canton (1^{er} train) (LRT-1)** entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017. La lutte contre l'isolement social des seniors est ainsi identifiée comme une compétence exclusive des communes.

Le projet actuel, mené sur le territoire de la Ville de Genève, s'inscrit également dans les axes principaux de la politique de la vieillesse menée par la municipalité depuis 2015 et qui sera actualisée en 2024 dans une perspective affirmée de longue vie. Le choix de Champel a été pris sur la base des portraits sociaux de quartier dressés par la Ville de Genève dans le cadre de sa politique sociale de proximité. Plus spécifiquement, le **Portrait social de quartier: Champel-Malagnou**, publié en 2018, identifie la problématique de l'isolement des seniors comme l'un des risques sociaux majeurs pour les habitant·e·s de cette zone de la Ville.

Dans la perspective de promotion de la santé et prévention des risques d'atteinte à la santé, tel que le risque d'isolement social, le projet s'appuie également sur le **Plan cantonal de promotion de la santé et de prévention** et plus spécifiquement l'axe 6 Bien-être et qualité de vie dans le vieillissement. Finalement et dans une perspective plus globale, le projet suit dans sa démarche les recommandations du guide de planification publié en septembre 2019 par Promotion Santé Suisse: **Promotion de l'intégration sociale des personnes âgées dans les communes**.

Démarche du projet

Le modèle de coordination «Tissons la toile»

Le projet a été mené par une équipe de recherche interdisciplinaire formée de trois représentantes de la Haute école de santé et deux représentantes de la Haute école de travail social de Genève. Déployé de janvier 2022 à octobre 2023, le projet est ancré dans une approche de recherche-action participative qui conjugue trois éléments centraux : un processus de recherche, une finalité visant l'action et une démarche participative. Cette approche se base sur des valeurs fortes telles que la responsabilité sociale et l'esprit de coopération. Elle suit d'une part une démarche scientifique rigoureuse, à travers des méthodes de récolte et d'analyse des données et, d'autre part, un cheminement itératif favorisant la participation horizontale des actrices et des acteurs sur le terrain. Les étapes du projet sont les suivantes :

- Revue de la littérature et choix du terrain d'étude.
- Deux études qualitatives, l'une comprenant des entretiens semi-dirigés avec des membres de la Commission Isolement, l'autre portant sur l'étude de la problématique de l'isolement social des seniors et les pratiques de coordination déployées dans ce cadre par les acteurs et actrices formel-le-s et informel-le-s du quartier de Champel.
- Modélisation d'un dispositif de coordination en collaboration avec les différent-e-s acteur-trice-s sur la base des données recueillies lors des phases précédentes.

Rapport final du projet

A la fin du projet, l'équipe de recherche HES-SO a rédigé et rendu à la Plateforme un rapport complet retraçant en détail chaque étape du projet. Nous rendons ici une synthèse du modèle de coordination et des principales perspectives émanant du projet. Le rapport complet est disponible en accès libre [ici](#). ↗

Modèle tripartite de coordination de proximité

Le dispositif de coordination qui résulte de cette recherche est pensé à l'échelle locale d'un quartier et il doit être à priori porté par la commune. Bien que le domaine des soins soit une dimension importante et nécessaire, ce dispositif est centré plus sur le travail social, contrairement à la plupart des dispositifs de coordination connus à ce jour dans le champ gérontologique. La recherche montre l'importance de partir du local et de l'existant, car chaque quartier bénéficie d'une riche offre d'actions, de prestations, d'actrices et d'acteurs qui lui est propre.

Comme illustré dans le schéma ci-après, le modèle de coordination est constitué de trois entités qui devraient idéalement co-exister et former un dispositif unique. Cependant, ces entités peuvent se concevoir également de manière indépendante. Il s'agit d'un dispositif dynamique, itératif, évoluant en fonction des acteur-trice-s en présence et de la réalité du quartier ou de la commune. Par contre, la mission principale de chaque entité est fixe et immuable.

L'entité centrale du dispositif est un réseau de proximité qui regroupe des professionnel-le-s de la santé et du social œuvrant sur le territoire, ainsi que des acteur-trice-s informel-le-s du quartier. En amont de ce réseau de proximité et afin de cerner les besoins en fonction du contexte, le projet préconise de réaliser des forums citoyens sur la question de l'isolement social. En aval, le dispositif pourrait également comporter des case-managers santé-social pour un éventuel suivi individuel de situations détectées par le réseau de proximité.

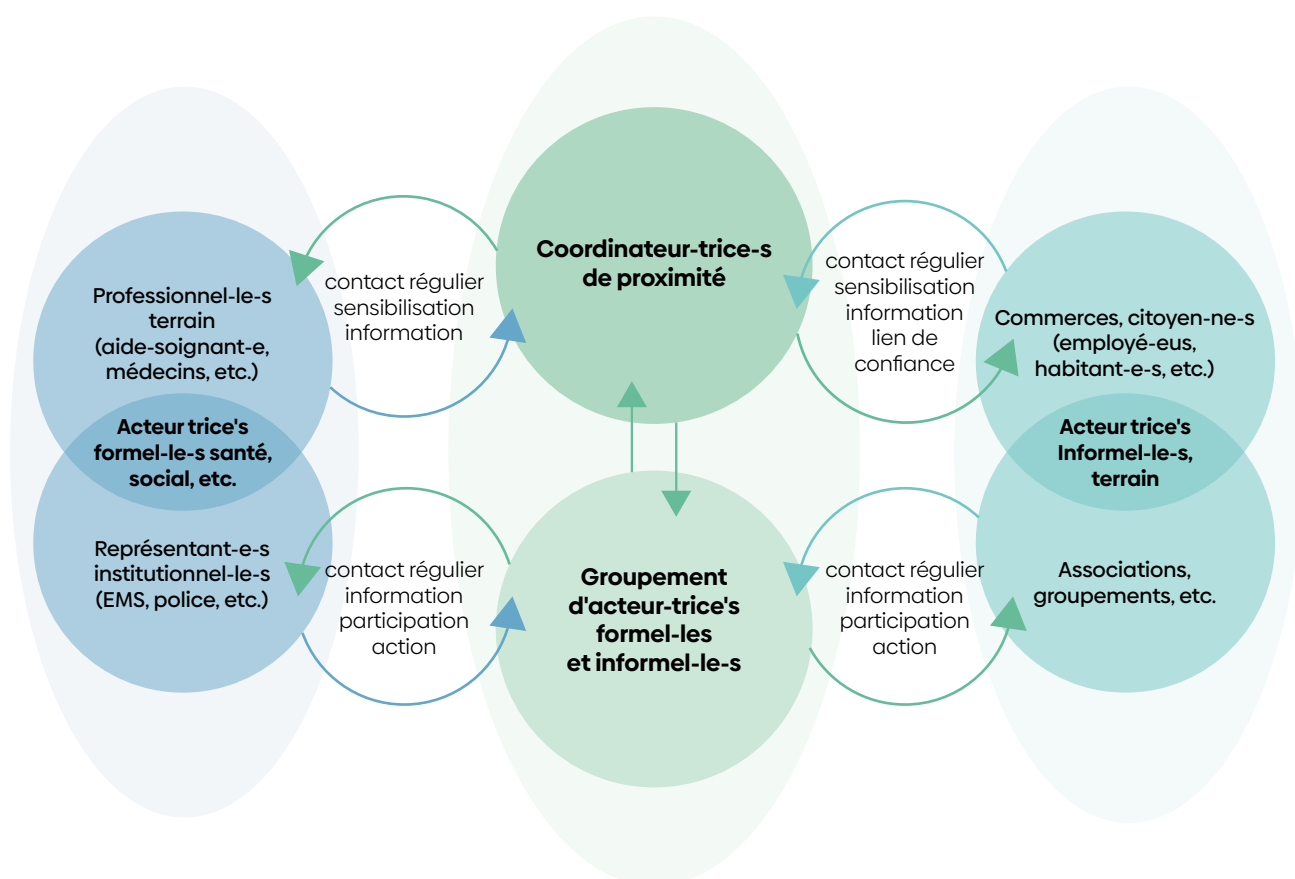
Modèle tripartite de coordination de proximité

1. Forums citoyens sur la problématique de l'isolement social

Mission : promotion du lien social dans le quartier

2. Réseau de proximité

Mission : prévention et détection du risque d'isolement
(figuré ci-dessous)



3. Evaluation et coordination de situations individuelles

Mission : intervention

1.

Forums citoyens sur la problématique de l'isolement social

La première entité du dispositif représente des forums citoyens ayant pour mission principale de **promouvoir le lien social intergénérationnel dans la proximité**. Ces forums seraient organisés à intervalles réguliers à l'échelle du quartier ou de la commune et permettraient de poser la problématique de l'isolement social pour en débattre de manière globale. Les échanges pourraient concerner différents aspects qui influencent, favorisent ou entravent l'isolement social : notamment les aspects architecturaux de l'habitat, l'aménagement urbain ou l'offre socio-culturelle du quartier. Le but est de réaliser un diagnostic de quartier sur l'isolement social, de permettre la rencontre et l'interconnaissance entre les acteur-trice-s, puis d'agir ensemble pour favoriser les relations sociales dans une perspective de bien-être de chacune et chacun. Chaque acteur-trice s'investit sur un aspect de la problématique en fonction de son rôle, de son mandat ou de son intérêt.

2.

Réseau de proximité

La deuxième entité, détaillée dans le schéma ci-dessus, comprend le réseau de proximité, semblables au concept anglo-saxon de *community care*, avec la mission principale de **prévenir et détecter le risque d'isolement social**. Il est porté par des professionnel-le-s du social engagé-e-s par la commune, que l'on identifie comme coordinateur-trice-s de proximité visibles dans le quartier. Leur mission principale est de monter et de maintenir le réseau de proximité, en allant à la rencontre des acteur-trice-s informel-le-s (commerces, associations, habitant-e-s) et en ayant des échanges avec les acteur-trice-s formel-le-s. Ces dernier-ère-s appartiennent au domaine du social et de la santé, mais peuvent aussi provenir d'autres domaines comme les corps de police. La recherche montre qu'il est important d'impliquer dans le dispositif les acteur-trice-s formel-le-s qui interviennent directement sur le terrain auprès des personnes en risque d'isolement (ex : soins à domicile, aide au ménage, médecins généralistes, etc.). Les coordinateur-trice-s de proximité organisent, convoquent, animent des réunions de réseau avec les acteur-trice-s formel-le-s dont le cahier des charges prévoit ce type de représentations. Le réseau de proximité produit également des brochures et des flyers d'information, tient des permanences, répond à des interpellations, soutient des actions concrètes, etc.

3.

Évaluation et accompagnement individuel

Les situations détectées d'isolement ou de risque d'isolement social pourraient ensuite être relayées à une cellule d'évaluation se chargeant de cas individuels. Il s'agit de la troisième entité du dispositif, dont la mission principale **est d'intervenir directement auprès d'une personne en risque avéré d'isolement social**. Il n'est pas exclu qu'une évaluation préliminaire puisse être effectuée au sein du réseau de proximité. Les professionnel·le·s de l'intervention, complémentaires aux coordinateur·trice·s de proximité, peuvent être intégré·e·s dans le réseau de proximité. Il peut aussi s'agir d'institutions indépendantes avec lesquelles des accords formels de collaboration sont développés.

Perspectives

Perspectives pour un modèle de coordination

Le projet collaboratif «Tissons la toile» permet non seulement l'émergence d'un modèle de coordination de lutte contre l'isolement social, mais également l'articulation de recommandations pour assurer le succès du dispositif.

Partir du local et de l'existant

Premièrement, la recherche a montré l'importance de partir du local et de l'existant, par la mobilisation des services existants préconisées également dans le *community care*. Un tel dispositif a toute sa pertinence au sein d'un quartier ou d'un territoire restreint. La proximité constitue une dimension de coordination particulièrement pertinente et les communes genevoises disposent à priori des structures nécessaires pour relever un tel défi, en partenariat avec le terrain.

S'adapter aux spécificités locales

La coordination autour de l'isolement social nécessite de nouvelles approches privilégiant la proximité, qui émergent dans le sillage de la politique de densification des villes. Le dispositif doit faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité, en partant et en répondant aux spécificités locales ; pour exemple, le modèle actuel part du réseau existant déjà en Ville de Genève, le Réseau Aînés Champel. Il est donc nécessairement hétérogène dans sa mise en œuvre. Cependant, cela n'empêche pas qu'une certaine formalisation, voire contractualisation soient nécessaires pour garantir l'organisation et le bon fonctionnement d'un tel dispositif.

Formaliser la coordination pour les acteur·trice·s formel·le·s

Le principe de coordination entre les professionnel·le·s du social et des soins nécessite en effet une formalisation qui nomme clairement les missions de chaque corps de métier et leur cahier des charges. Une communication intelligible ou un langage commun est à développer pour dépasser le fonctionnement en silo et par spécialisation. Un·e coordinateur·trice est nécessaire au bon fonctionnement d'un tel dispositif, ainsi qu'un environnement propice (plateforme informatique, formulaires standardisés, appui médiatique, etc.). Cette coordination doit également figurer dans les procédures des institutions parties prenantes, permettant ainsi de stabiliser le dispositif et de renforcer sa reconnaissance. Comme mentionné plus haut, la formalisation doit néanmoins laisser place à l'adaptabilité et à un certain degré de flexibilité en fonction des spécificités du lieu d'implantation.

Créer un lien de confiance avec les acteur·trice·s informel·le·s

L'une des grandes originalités de ce dispositif est le fait d'y intégrer les acteur·trice·s informel·le·s de proximité (commerces, habitant·e·s, associations) qui détiennent une connaissance fine du quotidien des personnes vivant dans le quartier ou dans la commune. Cependant, il faut tenir compte de leurs disponibilités respectives et du fait que leur cahier des charges n'inclut en principe pas de participation à des dispositifs externes. La coordination prend dans ce cas un caractère plus informel, basé sur l'établissement et le maintien de liens de confiance avec les acteur·trice·s formel·le·s allant à leur rencontre. En effet, leur présence continue sur le terrain est vitale afin que l'intention de coordination s'inscrive durablement dans les pratiques. Les acteur·trice·s informel·le·s de proximité reçoivent les informations et les contacts nécessaires pour pouvoir faire des liens, orienter leur public lorsque nécessaire ou alerter si besoin.

Mettre la personne au centre du dispositif

Le dispositif s'adresse à tout public, mais il doit nécessairement se construire et fonctionner avec les personnes directement concernées. Ces personnes sont au centre, en tant que parties prenantes du dispositif et en tant que premières expertes de leur propre vie. L'autonomie de chaque personne est impérativement assurée à tout moment, pour prendre ses décisions en toute liberté et donner (ou non) son accord sur toute action du dispositif qui la concerne directement.

Travailler sur le lien et l'intégration sociale

Le dispositif doit être composé de professionnel·le·s des domaines social et sanitaire. Cependant, il devrait être davantage ancré dans le domaine social, car l'isolement est une problématique sociétale et non une maladie. L'isolement social est le résultat d'une altération qui peut intervenir à tout âge, d'un délitement des liens sociaux et donc d'une perte de la protection et de la reconnaissance qu'ils offrent à l'individu. Pour prévenir cette altération et travailler sur le lien social, il est démontré l'importance pour les professionnel·le·s du social, en plus de la santé, d'intervenir tant à domicile que hors murs. Cela permet une médiation entre le dedans et le dehors, entre le privé et le public, et révèle la nécessité du contact social au domicile comme dans l'espace urbain.

Évaluer périodiquement le dispositif de coordination

L'opérationnalisation du dispositif doit passer par différentes étapes, mettant à profit l'ensemble des enseignements acquis durant cette recherche. Pour ce faire, la commune est invitée à s'approprier le projet en y mettant les moyens nécessaires à sa mise en œuvre concrète (ressources humaines, financières et matérielles). De même, des partenariats avec les institutions de soins à domicile et plus généralement le domaine des soins devraient être mis en place dans le dispositif. Une fois mis en place, des bilans réguliers du dispositif doivent être effectués afin de garantir que les pratiques puissent évoluer en fonction des besoins et s'adapter aux inévitables changements contextuels.

Assurer le soutien politique

Finalement, le projet révèle l'importance du soutien politique, de l'appui des autorités communales qui non seulement approuvent et financent le dispositif, mais lui confèrent la légitimité nécessaire pour qu'il puisse s'ancrer dans la durée et dans l'objectif d'assurer le bien-être durable des habitant·e·s. Ce projet pourrait ainsi être repris et adapté dans d'autres quartiers de la Ville de Genève ou par d'autres communes genevoises, en fonction de leurs besoins et leurs réalités.

Partenaires

h e d s

Haute école de santé
Genève

h e t s

Haute école de travail social
Genève

AVEC · LE · SOUTIEN
· · · · · DE · LA
VILLE · DE · GENÈVE



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

